|  |
| --- |
|  **Информация о работе с обращениями граждан в администрации Петровского городского округа Ставропольского края за I квартал 2019 года**Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в администрации Петровского городского округа Ставропольского края осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".В администрации Петровского городского округа Ставропольского края организован прием граждан, представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и должностными лицами администрации: главой Петровского городского округа, его заместителями, управляющим делами, начальниками отделов и управлений администрации Петровского городского округа Ставропольского края. Распоряжением администрации Петровского городского округа Ставропольского края утвержден график приема должностными лицами администрации.  Организована работа «телефона доверия» главы Петровского городского округа.  На официальном сайте администрации размещены основные положения работы с обращениями граждан, нормативно-правовые акты, образцы заявлений. Обеспечена работа с письменными обращениями граждан. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии со сроками, предусмотренными законодательством. |

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с обращениями граждан

в администрации Петровского муниципального района Ставропольского края

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1 квартал 2018 год | 1 квартал 2019 год |
| Поступило обращений всего: из них | 251 | 227 |
| письменных обращений граждан | 207 | 157 |
| в том числе доложено руководству | 251 | 227 |
| взято на контроль | 251 | 227 |
| проверено с выездом на место | 16 | 16 |
| Сколько выявлено случаев волокиты, либо нарушений прав и законных интересов заявителей | - | - |
| Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан, понесли наказание | - | - |
| Принято граждан на личном приёме | 17 | 52 |
| в том числе руководителем | 11 | 31 |
| его заместителями | 6 | 21 |
| Поступило обращений по «Телефону доверия» | 27 | 18 |
| Наличие подразделения по организации работы с обращениями граждан (полное название) | отдел по организационно–кадровым вопросам и профилактике коррупционных правонарушений администрации Петровского городского округа Ставропольского края |
| Фамилия, имя, отчество, номер телефона руководителя, курирующего работу с обращениями граждан | Редькин Виктор Васильевич, управляющий делами администрации Петровского городского округа Ставропольского краятел. 8(86547) 4-02-82 |
| Фамилия, имя, отчество, номер телефона работника, отвечающего за работу с обращениями граждан | Лежебокова Мария Николаевна, главный специалист отдела по организационно–кадровым вопросам и профилактике коррупционных правонарушений администрации Петровского городского округа Ставропольского края тел. 8(86547) 4-11-49 |

Анализ обращений граждан, поступивших в администрацию Петровского городского округа Ставропольского края в **I** квартале 2019 года.

За 1 квартал 2019 года в администрацию Петровского городского округа Ставропольского края поступило 227 обращений.

Из всех поступивших обращений – письменных 157. Из них 67 обращений поступило на имя главы администрации, а 90 обращений перенаправлены:

- из Управления по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края 41 (18,06%), из них 15 обращений из Управления Президента РФ;

- от депутата Государственной Думы РФ Кузьмина М.В. - 1 (0,44%);

- от депутата Государственной Думы РФ Тимофеевой О.В. - 1 (0,44%);

- от депутата Государственной Думы РФ Кашина В.И. - 1 (0,44%);

- от депутата Думы СК Завязкина Р.А. - 1 (0,44%);

- из министерства жилищно – коммунального хозяйства Ставропольского края - 2 (0,88%);

- из министерства дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края - 1 (0,44%);

- из министерства образования Ставропольского края - 10 (4,41%);

- из министерства физической культуры и спорта Ставропольского края - 2 (0,88%);

- из министерства энергетики, промышленности и связи Ставропольского края - 1 (0,44%);

- из прокуратуры Петровского района Ставропольского края - 4 (1,76%);

- из Петровской местной общественной приемной Всероссийской политической партии «Единая Россия» - 7 (3,08%);

- из Совета депутатов Петровского городского округа Ставропольского края - 12 (5,29%);

- из отдела Министерства внутренних дел по Петровскому городскому округу Ставропольского края - 4 (1,76%).

 В администрацию Петровского городского округа Ставропольского края поступило 16 коллективных обращений.

Звонков на «Телефон доверия» главы Петровского городского округа - 18.

В ходе проведения личного приёма главы администрации обратилось – 31житель района, заместителей главы администрации – 21.

Злободневными остаются вопросы жилищно-коммунального комплекса и вопросы, касающиеся благоустройства территорий, земельные вопросы, а так же вопросы социального и финансового обеспечения граждан.

 В I квартале 2019 года поступило обращений от жителей:

г. Светлоград - 129 (56,83%);

с. Благодатное - 4 (1,76%);

с. Высоцкое - 4 (1,76%);

с. Ореховка - 1 (0,44%);

с. Константиновское - 17 (7,49%);

с. Дон-Балка - 12 (5,29%);

с. Просянка - 1 (0,44%);

с. Сухая Буйвола - 6 (2,64%);

с. Шангала - 2 (0,88%);

п. Рогатая Балка - 6 (2,64%);

с. Гофицкое - 11 (4,85%);

с. Николина Балка - 2 (0,88%);

с. Кугуты - 2 (0,88%);

п. Горный - 3 (1,32%);

п. Прикалаусский - 3 (1,32%);

п. Пшеничный - 1 (0,44%);

х. Соленое Озеро - 3 (1,32%);

Иные города - 9 (3,97%).

Поступило 11 (2,4%) обращений в электронном виде и по каналам «Обратной связи» официального сайта администрации Петровского городского округа Ставропольского края.

Рассмотрение обращений в отделах и управлениях администрации Петровского городского округа Ставропольского края:

- управление муниципального хозяйства - 116 (51,1%);

- отдел социального развития - 13 (5,73%);

- отдел образования - 23 (10,13%);

- отдел сельского хозяйства и охраны окружающей среды - 12 (5,29%);

- отдел по организационно-кадровым вопросам и профилактике коррупционных правонарушений - 2 (0,88%);

- управление труда и социальной защиты населения - 8 (3,52%);

- отдел имущественных и земельных отношений - 4 (1,76%);

- отдел развития предпринимательства, торговли и потребительского рынка - 1 (0,44%);

- архивный отдел - 4 (1,76%);

- управляющий делами - 1 (0,44%);

- отдел по общественной безопасности, гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям - 2 (0,88%);

- отдел опеки и попечительства - 2 (0,88%);

- отдел планирования территорий и землеустройства - 18 (7,93%);

- отдел культуры - 2 (0,44%);

- отдел физической культуры и спорта - 2 (0,88%);

- отдел жилищного учета, строительства и муниципального контроля - 6 (2,64%);

- отдел информационных технологий и электронных услуг - 1 (0,44%);

- управление по делам территорий - 15 (6,61%);

- финансовое управление - 2 (0,88%);

- на личном приеме - 1 (0,44%).

Результаты рассмотрения обращений:

- перенаправлено по компетенции - 8 (3,2%);

- разъяснено - 106 (49,7%);

- решено положительно - 19 (8,37%);

- рассмотрено с выездом на место - 16 (7,05%);

- находятся на дополнительном контроле - 35 (15,42%);

- находятся на рассмотрении - 43 (18,94%).

 Вопросы, содержащиеся в обращениях граждан:

- О благоустройстве дорог, тротуаров и мостов, устройстве пешеходных переходов, светофоров и установке знаков в населенных пунктах района - 49;

- Об оказании помощи в спиле деревьев - 14;

- О решении вопросов связанных с организацией пассажирских перевозок - 3;

- По вопросам организации и восстановления уличного освещения - 9;

- О ремонте, расчистке и устройстве дренажной системы - 7;

- О расчистке русел рек и балок в районе- 1;

- По вопросу получения жилищного сертификата - 1;

- Об установке почтового адреса домовладения- 1;

- О благоустройстве кладбища – 2;

- О ремонте многоквартирных домов - 2;

- О благоустройстве придомовых территорий - 7;

- Об устройстве детских и спортивных площадок- 3;

- Спорные вопросы по установлению границ земельных участков, земельные вопросы - 11;

- О законности реконструкции, возведении построек и постановке на кадастровый учет – 8;

- О недопущении закрытия больницы в п. Прикалаусский - 2;

- Об оказании содействия в улучшении жилищных условий - 5;

- О деятельности ООО «Эко-Сити ПР» - 7;

- О выставленных счетах за неоказанную услугу ООО «Эко Сити» - 3;

- О деятельности организаций жилищно-коммунальной сферы - 8

- О выставленных счетах ФГУП СК «Крайтеплоэнерго» - 1;

- О качестве воды, поставляемой населению - 1;

- Об оказании помощи в приобретении и настройке ТВ – приставки для просмотра цифрового телевидения- 4;

- О принадлежности водопроводной сети и оказании содействия в ее замене - 7;

- О проведении центральной канализации - 2;

- Об установке остановки общественного транспорта - 1;

- По вопросу безнадзорного выгула животных - 1;

- О нарушении санитарных норм - 5;

- Об оказании помощи в трудоустройстве - 1;

- О ремонте и реконструкции зданий домов культуры, музеев на территории района - 3;

- О реализации алкогольной продукции - 1;

- Об урегулировании конфликтов между соседями - 3;

- Предложение по видеосопровождению мероприятий проводимых на территории района - 1;

- Предложения по благоустройству площади г. Светлограда- 1;

- По вопросу социальных, пенсионных выплат и оказании материальной помощи - 11;

- Об освобождении от уплаты земельного налога - 2;

 - Об улучшении качества сотовой связи, интернета и цифрового телевидения - 3;

- О замене ограждения территории МКДОУ ДС №8 «Малютка» - 2;

- О материально-техническом оснащении МКОУ СОШ №11 с. Константиновское – 4;

- По вопросу строительства спортивного зала в МКОУ СОШ №5 г. Светлограда - 1;

- О сокращении штата в МКУДО «РК ДЮСШ» - 11;

- Об организации стоянки около МБОУ СОШ №4 г. Светлограда -1;

- Об организации подвоза детей, посещающих детский сад в п. Рогатая Балка – 1;

- По вопросу защиты прав несовершеннолетних детей – 1;

- О задолженности по оплате труда ОАО «Светлоградский элеватор» - 1;

- О сносе аварийного домовладения - 1;

- О предоставлении справок - 2

- Об организации выставки – ярмарки декоративных птиц и животных - 1;

- О предоставлении архивных данных - 5;

- Выражение благодарности - 1.

 На официальном сайте администрации Петровского городского округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещены основные положения работы с обращениями граждан, нормативно-правовые акты, предусмотрена страница «Электронное обращение», содержащая специальную форму, позволяющую гражданам направлять обращения в форме электронного документа.

 В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» администрация Петровского городского округа Ставропольского края представляет в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

Организация работы с обращениями граждан и качество их рассмотрения является одним из важнейших критериев оценки работы органов местного самоуправления и представляет собой одно из важных направлений деятельности администрации Петровского городского округа, ее органов и структурных подразделений. Для повышения эффективности работы с обращениями граждан в администрации Петровского городского округа Ставропольского края регулярно проводится:

- анализ поступающих обращений;

- осуществляется постоянный контроль за исполнением требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», решением поднятых проблем в обращениях;

- осуществление контроля за сроками и качеством рассмотрения обращений.

Управляющий делами администрации

Петровского городского округа

Ставропольского края В.В.Редькин